

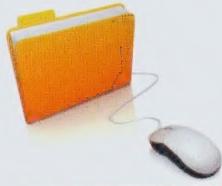


Conseil de la radiodiffusion et des  
télécommunications canadiennes

Canadian Radio-television and  
Telecommunications Commission

3 1761 11701236 9

CA1  
RT  
A58



# Annual Report

Access to Information  
2010 / 2011

[www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca)



Canada





Canadian Radio-television and  
Telecommunications Commission

Ottawa, Canada  
K1A 0N2

Conseil de la radiodiffusion et des  
télécommunications canadiennes

June 17, 2011

The Honourable James Moore  
Minister of Canadian Heritage  
and Official Languages  
15 Eddy Street  
Gatineau, Quebec  
K1A 0M5

Dear Minister:

In accordance with the provisions of Section 72 of the *Access to Information Act*, the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission hereby submits its annual report for the year ending March 31, 2011 for referral to the Standing Committee on Justice and Human Rights.

Yours respectfully,

Robert A. Morin  
Secretary General

Canada





Access to Information & Privacy Coordinator  
CRTC  
Les Terrasses de la Chaudière  
1, Promenade du Portage  
Central Building,  
Hull, Quebec  
(819) 997-4274

mailing address:  
Ottawa, Ontario  
K1A 0N2

or

Toll free 1-877-249-2782  
TTY – Toll free 1-877-909-2782  
Tel: (819) 997-0313  
TTY – (819) 994-0423  
Internet Address: <http://www.crtc.gc.ca>

Catalogue no. BC9-5/1-2011



Digitized by the Internet Archive  
in 2023 with funding from  
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761117012369>

# Table of Contents

Introduction .....	4
CRTC Mandate and Responsibilities .....	4
Objectives .....	4
Administration .....	5
Education and training .....	5
Information holdings .....	5
Reading room .....	6
Requests under the <i>Access to Information Act</i> .....	6
Other requests .....	7
Disposition of completed requests .....	7
Completion time and extensions .....	7
Exemptions invoked .....	8
General disposition .....	8
Complaints, investigations and federal court cases .....	8
Costs .....	9
Statistical Report on the <i>Access to Information Act</i> .....	9

## Appendices:

- A. Delegation Order
- B. Statistical Report



## Introduction

This report has been prepared pursuant to section 72 of the *Access to Information Act* (the *Act*) and will be tabled in Parliament in accordance with the *Act*.

The *Access to Information Act* provides Canadians with a right of access to federal government records. The *Act* complements but does not replace other procedures for obtaining government information. It is not intended to limit in any way the access to government information that is normally available to the public upon request.

## CRTC Mandate and Responsibilities

The Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (CRTC) is an independent public authority and reports to Parliament through the Minister of Canadian Heritage.

The CRTC's mandate is to regulate and supervise the broadcasting and telecommunications industries in accordance with the policy objectives set out in sections 3 and 5 of the *Broadcasting Act* and in section 7 of the *Telecommunications Act*.

The *Broadcasting Act* seeks to ensure that all Canadians have access to a wide variety of high-quality Canadian programming.

The *Telecommunications Act* seeks to ensure, among other things: that increased reliance on market forces for the provision of telecommunications services is fostered; that regulation, where required, is efficient and effective; and that Canadians have access to reliable telephone and other telecommunications services at reasonable prices.

## Objectives

In carrying out its responsibilities in both broadcasting and telecommunications, the CRTC must act in the public interest consistent with the statutes under which it operates. Through its public proceedings the CRTC ensures its sensitivity and responsiveness to the public. The CRTC makes sure to incorporate public input into its policy formulation. Participation by Canadian citizens in our public proceedings is considered very important.

Complaints of a broadcasting nature received by the CRTC are generally forwarded to the specific licensee for response and are then placed on each licensee's public file prior to the public hearing at which their licence renewal application is considered, with the exception of those complaints that are resolved through the Canadian Broadcast Standards Council (CBSC). Anyone can consult these files upon request.

Complaints of a telecommunications nature should be directed to the telephone company directly. If not satisfied, complainants may file a complaint with the

Commissioner for Complaints for Telecommunications Services (CCTS) if their service provider is a member, or with the CRTC where appropriate.

The CRTC web site (<http://www.crtc.gc.ca>) offers public access to public documents related to public proceedings, including Notices of consultation, Decisions, Information Bulletins, Orders and Regulatory Policies.

All public documents are also available for viewing in the Documentation Centre at CRTC headquarters in Gatineau or at the Regional Offices in Vancouver, Winnipeg, Dartmouth, Regina, Toronto, Montréal and Calgary.

## **Administration**

The CRTC's Access to Information and Privacy (ATIP) Office is located within the Information Management section of the Information Management and Technologies Directorate. The ATIP Office currently has three employees. Their functions are shared between the fulfillment of the CRTC's obligations under *Privacy Act* and the *Access to Information Act* as well as the management of information policies at the CRTC.

The Secretary General and the ATIP Coordinator have delegated authority to oversee the administration of the *Act* within the CRTC and to ensure compliance with the legislation. Copies of the Delegation Order can be found in Appendix A.

Having clarified internal consultation procedures, roles & responsibilities and accountabilities in the previous reporting period, further improvements in ATIP processes have been carried out in the course of the 2010-2011 reporting period. Namely, the ATIP Office upgraded the AccessPro Case Management system to a more recent version and implemented an imaging and electronic redaction software solution, AccessPro Redaction. Both systems are now fully functional and the ATIP staff is no longer redacting manually. In addition, during the 2010-2011 reporting period, the ATIP office has developed a Privacy Management Framework, more information on which is included in the Annual Report on Privacy.

## **Education and training**

During 2010-2011, two training sessions were offered to 25 employees, providing them with an overview of the *Act* and a better understanding of their obligations and the process within the CRTC. Upon request, informal information sessions were also given to Commission staff on the ATIP process and roles & responsibilities as well as various Information Management (IM) considerations.

## **Information holdings**

A description of the Specific Classes of Records held by the CRTC can be found in the following publication for 2010, *Info Source: Sources of Federal Government Information*. The CRTC does not have any exempt banks.

*Info Source* can be accessed through public and academic libraries and constituency offices of federal members of Parliament as well as on the Internet at <http://www.infosource.gc.ca>.

## Reading room

The Documentation Centre has been designated under Section 71 of the Act as the official reading room for Access to Information purposes. Arrangements may also be made to view documents in any of the Regional Offices. The CRTC Documentation Centre is located at:

Les Terrasses de la Chaudière  
Central Building  
Documentation Centre  
1 Promenade du Portage, 2nd Floor  
Gatineau, Quebec

## Requests under the *Access to Information Act*

During the reporting period from April 1, 2010 to March 31, 2011, the CRTC received a total of 98 new requests under the Act. This represents an increase of 21 requests (or 27 %) over last year. A total of 5 requests were carried forward from 2009-2010 and a total of 18 requests were carried forward to 2011-2012. Consequently, a total of 85 requests were processed during the year.

Of the 85 requests processed, two were transferred to other federal institutions, thirty could not be processed (no records meeting the criteria established in the requests) and eight were abandoned by the applicants.

The largest access client group was the public. Of the 98 requests received during the current period, 70 came from this group.

The substance of the requests covered a wide range of broadcasting and telecommunications matters processed by the CRTC including information on the following topics:

- Foreign ownership/control in the communications industry
- Communications convergence
- Québecor Media Inc.'s application for Sun TV News
- Administration of the National Do Not Call List
- Administration of the Local Programming Improvement Fund (LPIF)
- Canadian programming profitability
- Accessibility and diversity in Canadian programming

Requests were also received asking for financial information filed in the context of Annual Returns, information on complaints filed with the CRTC, research papers on various topics, information relating to policy issues and information on various types of expenses incurred within the Commission.

During the period, an amount of \$10.80 in reproduction fees was collected. No fees were collected for searching and preparation costs. A total of 39 requesters wanted copies of the information requested.

## Other requests

During the same period, the CRTC received 22 *Access to Information Act* consultation requests from other departments, double the amount of consultations received during the previous year.

The ATIP Office also processed 1 request that was treated informally; the information requested was a web address which was available for public viewing.

Additionally, the ATIP Office acted as a resource for CRTC officials and offered advice and guidance on the provisions of the legislation.

## Disposition of completed requests

In 2010-2011, 85 requests were completed. The disposition of the completed requests was as follows:

- 16 were fully disclosed
- 23 were disclosed in part
- 3 were excluded in their entirety
- 2 were exempted in their entirety
- 2 were transferred
- 30 could not be processed
- 8 were abandoned by applicants; and
- 1 was treated informally

## Completion time and extensions

The 85 requests completed in 2010-2011 were processed in the following time frames:

- 58 within 30 or fewer days
- 20 within 31 to 60 days
- 7 within 61 to 120 days
- 0 within 121 days or over

Of the 85 requests, 63 were completed within allowable time limits. Extension of the completion time for 9 requests was necessary due to an increase of 21 requests over the last reporting period, the departure of one employee, and the amount of time consumed by page-by-page review of a large number of records.

## Exemptions invoked

The CRTC invoked the following exemptions under the Act:

- 1 time under section 13(1)(c), exempting records obtained in confidence from the government of a province or an institution thereof;
- 1 time under section 18(a), exempting records containing trade secrets or financial, commercial, scientific or technical information that belongs to a government institution and has substantial value;
- 8 times under section 19, exempting records containing personal information;
- 1 time under section 20(1)(a), exempting records containing third-party trade secrets;
- 6 times under section 20(1)(b), exempting records containing third-party confidential business information;
- 7 times under section 20(1)(c), exempting records containing third-party business information the disclosure of which could prejudice the competitive position of a third party;
- 3 times under section 20(1)(d), exempting records containing third-party business information that could interfere with contractual or other negotiations;
- 9 times under section 21(a), exempting records containing information relating to the internal decision-making processes of government, i.e., advice and recommendations;
- 8 times under section 21(b), exempting records containing information relating to the internal decision-making processes of government, i.e., accounts of consultations or deliberations;
- 1 time under section 21(d), exempting records containing plans relating to the management of personnel or the administration of a government institution that have not yet been put in operation; and,
- 7 times under section 23, exempting records containing information that is subject to client-solicitor privilege.

## General disposition

Section 68 (a) of the Act was invoked in four instances. Section 68 (b) of the Act was invoked in two instances. The Act does not apply to published material or material available for purchase by the public.

## Complaints, investigations and federal court cases

Four complaints which were filed in 2006-2007 with respect to the application of the exemptions have been carried forward to 2011-2012, as well as one complaint filed in 2008-2009, and five complaints filed in 2009-2010; each of which concerns the application of the exemptions. Four complaints received in 2009-2010 as well as one complaint received in 2010-2011, concerning the application of exemptions, were resolved within the reporting period.

Of the open complaint files, the following applies:

- Four relate to requests for revenue and expenditure data submitted through the annual returns by Broadcasting entities – further evidence for the application of section 20 was requested, including justification of the basis for confidentiality under section 20(1)(b).
- Four relate to requests for records of meetings – further evidence for the application of section 21 was requested, including specific injury to the deliberative process, as well as for sections 20 and 23.
- One relates to a request for any records evidencing communications between the CRTC and various external organizations – information was requested concerning the scoping of the request as well as justifications as to why certain types of records did not exist.
- One relates to a request for information on Access Programming – after further consideration, the CRTC has agreed to release the names of individuals that are involved in the production of community Access Programming.

There were no court cases for 2010-2011.

## Costs

During 2010-2011, the ATIP Office incurred an estimated \$162, 960 in salary costs and \$9, 977.50 in administrative costs to administer the *Act*.

These costs do not include the resources expended by the program areas of the CRTC to meet the requirements of the *Act*.

## Statistical Report on the Access to Information Act

The report can be found at Appendix B.

## Appendix A: Delegation Order

### Access to Information Act Delegation Order

I, the undersigned, Chairman of the Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission (CRTC), pursuant to section 73 of the **Access to Information Act\***, hereby designate the person or persons holding the position or positions set out in the schedule hereto to exercise and perform the powers, duties and functions of the Chairman, as the head of the government institution, under the sections of the Act set out in the attached schedule for each position.

This Delegation Order supersedes all previous Delegation Orders with respect to the CRTC, or any portion thereof.



Konrad von Finckenstein, QC  
Chairman of the CRTC

JUL 27 2010

---

Date



## Appendix B: Statistical Report





Institution Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes / Canadian Radio-television and Telecommunications Commission				Reporting period / Période visée par le rapport 2010-04-01 à/to 2011-03-31		
Source	Media / Médias 15	Academia / Secteur universitaire 5	Business / Secteur commercial 5	Organization / Organisme 3	Public 70	

**I Requests under the Access to Information Act /  
Demandes en vertu de la Loi sur l'accès à l'information**

Received during reporting period / Reçues pendant la période visée par le rapport	98
Outstanding from previous period / En suspens depuis la période antérieure	5
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>
Completed during reporting period / Traitées pendant la période visée par le rapport	85
Carried forward / Reportées	18

**II Disposition of requests completed /  
Disposition à l'égard des demandes traitées**

1. All disclosed / Communication totale	16	6.	Unable to process / Traitement impossible	30
2. Disclosed in part / Communication partielle	23	7.	Abandoned by applicant / Abandon de la demande	8
3. Nothing disclosed (excluded) / Aucune communication (exclusion)	3	8.	Treated informally / Traitement non officiel	1
4. Nothing disclosed (exempt) / Aucune communication (exemption)	2	<b>TOTAL</b>		85
5. Transferred / Transmission	2			

**III Exemptions invoked /  
Exceptions invoquées**

S. Art. 13(1)(a)	0	S. Art 16(1)(a)	0	S. Art. 18(b)	0	S. Art. 21(1)(a)	9
(b)	0	(b)	0	(c)	0	(b)	8
(c)	1	(c)	0	(d)	0	(c)	0
(d)	0	(d)	0	S. Art. 19(1)	8	(d)	1
S. Art. 14	0	S. Art. 16(2)	0	S. Art. 20(1)(a)	1	S. Art. 22	0
S. Art. 15(1) International rel. / Relations intern.	0	S. Art. 16(3)	0	(b)	6	S. Art. 23	7
Defence / Défense	0	S. Art. 17	0	(c)	7	S. Art. 24	0
Subversive activities / Activités subversives	0	S. Art. 18(a)	1	(d)	3	S. Art. 26	0

**IV Exclusions cited /  
Exclusions citées**

S. Art. 68(a)	4	S. Art. 69(1)(c)	0
(b)	2	(d)	0
(c)	0	(e)	0
S. Art. 69(1)(a)	0	(f)	0
(b)	0	(g)	0

**V Completion time /  
Délai de traitement**

30 days or under / 30 jours ou moins	58
31 to 60 days / De 31 à 60 jours	20
61 to 120 days / De 61 à 120 jours	7
121 days or over / 121 jours ou plus	0

**VI Extensions /  
Prorogations des délais**

	30 days or under / 30 jours ou moins	31 days or over / 31 jours ou plus
Searching / Recherche	2	0
Consultation	0	0
Third party / Tiers	3	4
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>4</b>

**VII Translations /  
Traduction**

Translations requested / Traductions demandées	0
Translations prepared / Traductions préparées	0
French to English / Du français à l'anglais	0

**VIII Method of access /  
Méthode de consultation**

Copies given / Copies de l'original	39
Examination / Examen de l'original	0
Copies and examination / Copies et examen	0

**IX Fees /  
Frais**

Net fees collected / Frais net perçus			
Application fees / Frais de la demande	475.00	Preparation / Préparation	0
Reproduction	10.80	Computer processing / Traitement informatique	0
Searching / Recherche	0	<b>TOTAL</b>	<b>485.80</b>
Fees waived / Dispense de frais		No. of times / Nombre de fois	\$
\$25.00 or under / 25 \$ ou moins	0	\$	0
Over \$25.00 / De plus de 25 \$	1	\$	31.40

**X Costs /  
Coûts**

Financial (all reasons) / Financiers (toutes raisons)	
Salary / Traitemet	\$ 162,960
Administration (O and M) / Administration (fonctionnement et maintien)	\$ 9977.50
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 172937.5</b>
Person year utilization (all reasons) / Années-personnes utilisées (toutes raisons)	
Person year (decimal format) / Années-personnes (nombre décimal)	2.71





## **Additional Reporting Requirements – *Access to Information Act***

### **Part III – Exemptions invoked**

The CRTC did not invoke any of the following exemptions during the reporting period:  
Subsections 13(1)(e); 16.1(1)(a) to (d); 16.2(1); 16.3; 16.4(1)(a) and (b); 16.5; 18.1(1)(a) to (d);  
20(1)(b.1); 20.1; 20.2; 20.4; and, 22.1(1).

### **Part IV – Exclusions cited**

The CRTC did not cite any of the following exclusions during the reporting period:  
Subsections 68.1; 68.2(a) and (b); and, 69.1(1).





## **Exigences additionnelles en matière d'établissement de rapports – Loi sur l'accès à l'information**

Partie III – Exceptions invoquées

Le CRTC n'a invoqué aucune des exceptions suivantes pendant la période d'établissement de rapports visée :

Paragraphe 13(1)(e); 16.1(1)(a) à (d); 16.2(1); 16.3; 16.4(1)(a) et (b); 16.5; 18.1(1)(a) à (d); 20(1)(b.1); 20.1; 20.2; 20.4; et, 22.1(1).

Partie IV – Exclusions citées

Le CRTC n'a cité aucune des exclusions suivantes pendant la période d'établissement de rapports visée :

Paragraphe 68.1; 68.2(a) et (b); et, 69.1(1).







## Annexe B: Rapport statistique



## Décret de délégation – LoI sur l'accès à l'information

je, soussigné, Président du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), en vertu de l'article 73 de la Loi sur l'accès à l'information\*, désigne à titre de responsable la ou les personnes exerçant les fonctions indiquées en annexe pour exercer les pouvoirs, attributions et fonctions du Président en sa qualité de responsable d'une institution fédérale, conformément aux articles de la Loi mentionnées en annexe à cette décharge de poste, et

le présent décret de délégation remplace tout décret antérieur en ce qui concerne le

CRTC, ou toute partie d'un tel.

juil 27 200

Président du CRTC  
Konrad von Flinckenstein, C.R.

Date

## Annexe A: Décret de délégation



Le rapport se trouve à l'Annexe B.

## Rapport statistique sur la Loi sur l'accès à l'information

Ces coûts ne comprennent pas les ressources consacrées par les secteurs de programme du CRTC pour répondre aux exigences de la Loi.

En 2010-2011, le Bureau de l'AIPRP a engagé une somme estimative de 162 960 \$ en frais de salaires et de 9 977,50 \$ en coûts administratifs pour appliquer la Loi.

**Coûts**

## Plaintes, investigations et appel à la Cour fédérale

### Uisposition generale

- 1 fois en vertu de l'article 21(d) : documents contenant des projets relatifs à la gestion du personnel ou à l'administration d'une institution fédérale et qui n'ont pas encore été mis en œuvre.
- 7 fois en vertu de l'article 23 : documents portant sur le secret professionnel de l'avocat.

- 1 fois en vertu de l'article 13(1)(c) : documents contenant des renseignements obtenus à titre confidentiel de la part des gouvernements des provinces ou de leurs organismes.
- 1 fois en vertu de l'article 18(a) : documents contenant des secrets industriels des renseignements financiers, commerciaux, scientifiques ou techniques appartenant au gouvernement du Canada ou à une institution fédérale et ayant une valeur importante ou pouvant varierablement en avoir une.
- 8 fois en vertu de l'article 19 : documents contenant des renseignements commerciaux confidentiels de tiers.
- 1 fois en vertu de l'article 20(1)(a) : documents contenant des secrets industriels personnels.
- 6 fois en vertu de l'article 20(1)b) : documents contenant des renseignements commerciaux de tiers dont la communication pourrait compromettre la position concurrentielle d'un tiers.
- 7 fois en vertu de l'article 20(1)c) : documents contenant des renseignements commerciaux de tiers pouvant compromettre des négociations contractuelles ou commerciales d'un tiers.
- 3 fois en vertu de l'article 20(1)d) : documents contenant des renseignements commerciaux de tiers pouvant compromettre la information sur des autres.
- 9 fois en vertu de l'article 21(a) : documents contenant de l'information sur des processus décisionnels internes du gouvernement (complets rendus de recours).
- 8 fois en vertu de l'article 21(b) : documents contenant de l'information sur des processus décisionnels internes du gouvernement (conseils et consultations ou consultations ou délibérations).

Le CRTC a invoqué les exceptions suivantes en vertu de la Loi :

## Exceptions invoquées

Sur les 85 demandes, 63 ont été traitées dans les délais autorisés. Il a fallu prolonger les délais de traitement de 9 demandes en raison des 21 demandes supplémentaires présentées par rapport à la dernière période visée par le rapport, du département d'un employé et du temps nécessaire pour l'examen page par page d'un grand nombre de dossiers.

- 58 en 30 jours ou moins;
- 20 entre 31 et 60 jours;
- 7 entre 61 et 120 jours;
- 0 en 121 jours ou plus.

Les 85 demandes traitées en 2010-2011 l'ont été dans les délais suivants :

## Détails de traitement et prolongations

- 1 a été traitée de façon informelle.

- 16 ont été entièrement divulguées;
- 23 ont été divulguées en partie;
- 3 ont été totalement exclues;
- 2 ont fait l'objet d'exceptions;
- 2 ont été transférées;
- 30 n'ont pas pu être traitées;
- 8 ont été abandonnées par les demandeurs;

En 2010-2011, 85 demandes ont été traitées. Voici la disposition des demandes traitées :

## Disposition à l'égard des demandes traitées

D'autre part, le Bureau de l'AIPRP a également agi comme ressource auprès des agents responsables du CRTC en leur offrant des conseils et de l'aide sur les dispositions de la législation.

Le Bureau de l'AIPRP a également traité une demande de fagon informelle. L'information demandée était une adresse internet accessible par le public.

Pendant la même période, le CRTC a reçu 22 demandes de consultation liées à la Loi sur l'accès à l'information de la part d'autres ministères, soit le double des demandes de consultation régulies au cours de l'année précédente.

Pendant cette période, des frais de 10,80 \$ ont été perçus pour les coûts de préparation. Au total, 39 demandeurs voulaient des copies de l'information demandée. Le coût de la recherche et de la copie pour les coûts de recherche et de reproduction. Il n'y a pas eu de frais perçus pour les coûts de recherche et de préparation. Au total, 39 demandeurs voulaient des copies de l'information demandée.

Certaines des demandes contenait des questions sur les renseignements financiers déposés dans le contexte des rapports annuels, les plaintes déposées auprès du CRTC, des documents de recherche sur divers sujets, des questions de politique et divers types de dépenses engagées par le Conseil.

- propriété et contrôle d'entreprises canadiennes par des étrangers dans l'industrie des communications;
- couverture des communications;
- demande de Québecor Média Inc. relative à Sun TV News;
- administration de la liste nationale de numéros de téléphone exclus;
- administration du Fonds pour l'amélioration de la programmation locale (FAPL);
- rentabilité des émissions canadiennes;
- accessibilité aux émissions canadiennes et diversité des émissions canadiennes.

Les demandes portait sur un large éventail de questions de radiodiffusion et de télécommunication traitées par le CRTC, notamment de l'information sur les sujets suivants :

Le public forme le groupe qui a présenté le plus grand nombre de demandes d'accès. Sur les 98 demandes réguliers pendant la période visée, 70 proviennent de ce groupe.

Sur les 85 demandes traitées, 2 ont été transmises à une autre institution fédérale, 30 n'ont pas pu être traitées (il n'existe pas de dossier correspondant aux critères établis dans la demande), et 8 ont été abandonnées par les demandeurs.

Au cours de la période visée par le rapport, soit du 1<sup>er</sup> avril 2010 au 31 mars 2011, le CRTC a reçu 98 nouvelles demandes en vertu de la Loi, ce qui représente une hausse de 21 demandes (soit 27 %) par rapport à l'an dernier. Au total, 5 demandes ont été reportées de la période 2009-2010, et 18 demandes ont été traitées pendant la période 2011-2012. Ainsi, 85 demandes ont été traitées pendant l'année.

Demandes en vertu de la Loi sur l'accès à l'information

Les Terrasses de la Chaudière  
Édifice central  
Centre de documentation  
1, promenade du Portage, 2<sup>e</sup> étage  
Gatineau (Québec)

Le Centre de documentation est situé à l'adresse suivante :

En vertu de l'article 71 de la Loi sur l'information, le Centre de documents a été désigné comme étant la salle officielle de consultation aux fins d'accès à l'information. On peut aussi prendre des dispositions pour consulter des documents aux bureaux régionaux du CRC.

## Salle de consultation

Un petit consutier into Source dans les bibliothèques publiques et les bibliothèques des établissements d'enseignement, dans les bureaux de circconscription des députés fédéraux et sur le site Web à l'adresse <http://www.infosource.gc.ca>.

Les catégories de documents spécifiques qui sont détenues par le CRTC sont décris dans la publication de 2010 d'Info Source : Sources de renseignements fédéraux. Le CRTC ne détient pas de fichiers qui ne peuvent être consultés.

## Fonds de renseignements

compréhension de leurs obligations et du processus au sein du CRTC. Sur demande, des séances d'information informelles ont été également offertes au personnel du Conseil sur le processus de l'AIPIP et sur les rôles et responsabilités, ainsi que sur diverses questions de GI.

En 2010-2011, deux séances de formation ont été offertes à 25 employés pour leur donner un aperçu de la Loi sur l'accès à l'information et une meilleure

## Education et formation

Après avoir précisé les procédures, les rôles et les responsabilités en matière de consultation interne au cours de la période visée par le rapport précédent, d'autres améliorations ont été apportées aux processus relatifs à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels (AIPRP) au cours de la période visée par le rapport 2010-2011. Le Bureau de l'AIPRP a notamment procédé à la mise à jour du logiciel AccessPro Case Management System et à la mise en œuvre d'un logiciel d'imagerie et de rédaction électronique appelé AccessPro Redaction. Les deux systèmes sont maintenant pleinement fonctionnels, et le personnel de l'AIPRP ne redige plus les documents manuellement. En outre, au cours de la période visée par le rapport 2010-2011, le Bureau de l'AIPRP a élaboré un cadre de gestion de la protection de la vie privée, au sujet duquel de plus amples renseignements figurent dans le Rapport annuel sur la protection de la vie privée.

Le Secrétaire général ainsi que le coordinateur de l'APRF ont regu le pouvoir de surveiller la mise en application de la Loi au sein du CRTC et de l'assurer l'observation. Vous trouverez à l'annexe A une copie du décret de délégation du CRTC.

## Administration

Le site web du CRTC (<http://www.crtc.gc.ca>) permet d'avoir accès à tous les documents publics relâchés à une instance publique tels que les Avis de consultation, des décisions, les bulletins d'information et les ordonnances et politiques réglementaires.

Tous les documents publics peuvent aussi être consultés au Centre de documentation à l'administration centrale du CRTC à Gatineau, ou aux bureaux régionaux de Vancouver, Winnipeg, Dartmouth, Regina, Toronto, Montréal et Calgary.

Les plaintes concernant les télécommunications devraient être adressées directement à la compagnie de téléphone. Si le plaignant n'est pas satisfait, il peut déposer sa plainte auprès du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CRTC) si son fournisseur de service en est membre ou avec le CRTC comme s'avère le cas.

## Introduction

Le présent rapport a été rédigé conformément à l'article 72 de la Loi sur l'accès à l'information (la Loi) et sera déposé devant le Parlement conformément à la Loi. La Loi sur l'information donne droit d'accéder aux documents du gouvernement fédéral. La Loi complète, mais ne remplace pas les autres procédures d'obtention de l'information gouvernementale. Elle ne vise en aucune façon à limiter l'accès à l'information gouvernementale qui est normalement accessible au public sur demande. L'information gouvernementale qui est normalement accessible au public sur demande.

## Mandat et responsabilités du CRTC

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est un organisme public autonome qui rend compte au Parlement par l'entremise du ministre du Patrimoine canadien.

Le mandat du CRTC est de réglementer et surveiller les industries de la radiodiffusion et des télécommunications conformément aux objectifs énoncés dans les sections 3 et 5 de la Loi sur la radiodiffusion et de la section 7 de la Loi sur les télécommunications.

La Loi sur la radiodiffusion vise à faire en sorte que l'ensemble de grande qualité et canadienne soit accès à une programmation canadienne de la population largement diversifiée.

La Loi sur les télécommunications vise, entre autres, à favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunications, à assurer l'efficacité de la réglementation lorsqu'elle est nécessaire, et à garantir l'accès des Canadiens à des services de téléphonie et d'autres services de télécommunications fiables et à prix abordables.

Dans l'exécution de ses responsabilités, tant en radiodiffusion qu'en télécommunications, le CRTC doit agir dans l'intérêt du public ainsi que le lui prescrit les Lois. Par le biais de ses activités publiques, dont la tenue d'audiences publiques, le CRTC est à écoute du public et en mesure de lui répondre. Le CRTC s'emploie à trouver des moyens et des mécanismes permettant la participation du public à la formulation de ses politiques. La participation des citoyens canadiens aux instances publiques est très importante pour le CRTC.

Les plaintes régulées du public à l'égard d'une titulaire de licence de radiodiffusion en particulier sont généralement envoyées au titulaire pour qu'il y donne suite; une copie est versée au dossier de chaque titulaire avant l'audience publique portant sur sa demande de renouvellement de licence, à l'exception des plaintes qui sont résolues à travers le Conseil canadien des normes de la radiodiffusion. Ces plaintes peuvent être consultées sur demande.



## Table des matières

Introduction .....	4
Mandat et responsabilités du CRTC .....	4
Objectifs .....	4
Administration .....	5
Éducation et formation .....	5
Fonds de renseignements .....	6
Salle de consultation .....	6
Demandes en vertu de la Loi sur l'accès à l'information .....	6
Autres demandes .....	7
Disposition à l'égard des demandes traitées .....	7
Détails de traitement et prolongations .....	8
Exceptions invoulées .....	8
Disposition générale .....	9
Plaintes, investigations et appel à la Cour fédérale .....	9
Couts .....	10
Rapport statistique sur la Loi sur l'accès à l'information .....	10
Annexes:	
A. Décret de délegation .....	
B. Rapport statistique .....	



Coordinator de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels  
CRTC  
Édifice central,  
Les Terrasses de la Chaudière  
1, promenade du Portage  
Hull (Québec)  
(819) 997-4274  
adresse postale :  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0N2  
ou  
N° sans frais : 1-877-249-2782  
ATMÉ sans frais : 1-877-909-2782  
Tél. : (819) 997-0313  
ATMÉ - (819) 994-0423  
Adresse internet : <http://www.crtc.gc.ca>



Canada

Robert A. Morin

Le Secrétaire général

je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.

Conformément à l'article 72 de la Loi sur l'accès à l'information le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes a l'honneur de vous présenter son rapport annuel pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2011, aux fins de renvoi au Comité permanent de la justice et des droits de la personne.

Monsieur le Ministre,

L'honorable James Moore  
Ministre du Patrimoine canadien  
et des Langues officielles  
15, rue Eddy  
Gatineau (Québec)  
K1A 0M5

Le 17 juin 2011

Ottawa, Canada  
K1A 0N2

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes  
Canadian Radio-television and  
Telecommunications Commission





Canada

[www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca)



2010 / 2011

Accès à l'information

## Rapport annuel



Canadian Radio-television and  
Telecommunications Commission

Conseil de la radiodiffusion et des  
télécommunications canadiennes

